

**PENERAPAN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) PADA
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)
PUDUARTA INSANIKANTOR CABANGUIN-SU**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

FADLIATUN AWWALYAH
NIM 54143047



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2018 M/1440 H**

**PENERAPAN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) PADA
BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS)
PUDUARTA INSANIKANTOR CABANGUIN-SU**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat UntukMemperoleh Gelar Ahli
Madyah (D-III)Dalam Ilmu Perbankan Syariah
Pada Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Sumatera Utara

Oleh:

FADLIATUN AWWALYAH
NIM 54143047



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2018 M/1440 H**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN QUALITY OF WORK LIFE (QWL) PADA BANK
PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) PUDUARTA INSANI
KANTOR CABANG UIN-SU**

Oleh:

FADLIATUN AWWALYAH
NIM 54143047

Menyetujui:

PEMBIMBING SKRIPSI



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIP. 19910129 201503 2 008

KETUA PROGRAM D-III
PERBANKAN SYARIAH



DR. Aliyyuddin Abdul Rasyid, LC, MA
NIP. 19650628 200302 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

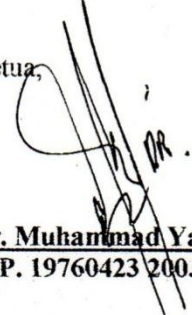
Skripsi minor ini berjudul: **"Penerapan Quality Of Work Life (QWL) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU"** telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 05 November 2018

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 05 November 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-Sumatera Utara Medan

Ketua,



Dr. Muhammad Yafiz, MA
NIP. 19760423 200312 1 002

Sekretaris,


Nurbaiti, M.Kom
NIP. 19790808 201503 2 001

Anggota

Penguji I


Dr. Muhammad Yafiz, MA
NIP. 19760423 200312 1 002

Penguji II


Muhammad Syahbudi, S.E.I, MA
NIB. 11000000094

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara Medan


Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 19760507 200604 1 002

IKHTISAR

Fadliatun Awwalyah, Nim 54143047, “Penerapan Quality of Work Life (QWL) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, 2018.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan quality of work life pada bprs puduarta insani dan kendala yang dialami dalam menerapkan quality of work life. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana penerapan quality of work life pada bprs puduarta insani uin-su, dan mengetahui kendala yang dialami dalam penerapan quality of work life. Dalam penelitian penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan observasi dan juga wawancara, data yang digunakan penulis adalah data primer dan data sekunder, secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah bprs menerapkan quality of work life pada karyawannya, adapun yang diterapkan bprs puduarta insani uin-su adalah partisipasi karyawan, penyelesaian konflik, kompensasi, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, keamanan kerja, kebanggaan dan pengembangan diri. Dan kendala yang dimiliki bprs dalam penerapan quality of work life seperti penolakan karyawan dalam menyelesaikan konflik sehingga konflik tidak terselesaikan, ketidakseriusan dan ketidakfokusan karyawan selama pelatihan dan pendidikan, perpindahan karyawan karena kompensasi yang lebih baik, menggosip, bercerita di jam kerja juga berbicara di dalam rapat.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikumWr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas semua limpahan rahmat dan karunia, serta petunjuk Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi minor yang berjudul “Penerapan Quality of Work Life (QWL) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU”. Serta shalawatberiring salam penulishaturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw, beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnyahingga akhirzaman.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi minor ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis harapan saran dan kritik yang bersifat membangun, guna mengembangkan skripsi minor ini kearah yang lebih benar.

Penyusunan skripsi minor ini tidak lepas dari dukungan yang teristimewa kepada segenap keluarga besar dari pihak ayah dan mamak, yang telah memberikan curahan kasih sayang dan dukungannya yang tak terhingga. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas budi baik mereka selama ini dan tidak lupa kepada saudara-saudaraku yang selalu menyemangatiku.

Kemudian untuk berbagai pihak yang selalu memberikan bantuan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:


1. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

2. Bapak Dr.Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak DR.Aliyyuddin Abdul Rasyid,LC,MA selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara.
4. IbuTri Inda Fadhila Rahma, M.E.I, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam yang telah banyak memberikan pendidikan dan pengajarannya kepada penulis.
6. Teman-teman yang setia menemaniku dalam suka dan duka, teman yang selalu memotivasiku dan menasehatiku teman seperjuangan yang menginspirasi memberi ku pelajaran dan selalu menghiburku, terima kasih untuk kakak uuy, kakak dessy, kakak fitri, kakak nurul, devi, desma, fitri, ewa, sawal, himmah juga ummi si cerewet teman terbaikku dan banyak kali teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih dukungan doa yang diberikan, bukan berarti yang tidak disebutkan tidak berharga, tapi karna kertasnya tidak cukup, saya bersyukur mempunyai teman seperti kalian semua. Dan terakhir untuk temanku seperjuangan skripsi hamidah.
7. Seluruh teman seangkatan D-III Perbankan Syariah khususnya kelas C 2014 dan C 2015 yang sangat aku cintai.Kemudian semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan menambah khazanah ilmu pengetahuan, semoga Allah SWT melimpahkan hidayah-Nya, serta lindungannya kepada kita semua. Amin

Medan, 22 September 2018

Penulis



Eadnatun awwalyah
NIM. 54.14.3.047

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| IKHTISAR | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. LatarBelakangMasalah..... | 1 |
| B. PerumusanMasalah | 7 |
| C. TujuanPenelitian | 7 |
| D. Metode Penelitian..... | 7 |
| E. Sistematika Pembahasan | 9 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Quality of Work Life (QWL) | 11 |
| B. Pengertian Quality of Work Life (QWL) | 12 |
| C. Tujuan Penerapan Quality of Work Life (QWL) | 14 |
| D. Persyaratan Perusahaan untuk Menerapkan Quality of Work Life (QWL) | 15 |
| E. Indikator-Indikator dalam Penerapan Quality of Work Life (QWL) | 15 |
| F. Peningkatan Quality of Work Life (QWL) | 23 |
| G. Keuntungan Penerapan Quality of Work Life (QWL) | 25 |
| H. Quality of Work Life (QWL) dalam islam..... | 26 |
| I. Penelitian Terdahulu | 28 |
| J. Hipotesa Penelitian..... | 30 |

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| A. Sejarah PT. BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU..... | 32 |
| B. Visi dan Misi | 33 |
| C. Struktur Organisasi PT. BPRS Puduarta insani Kantor Cabang UIN-SU | 33 |
| D. Struktur Organisasi PT. BPRS Puduarta Insani | 34 |
| E. Uraian Tugas | 36 |
| F. Product-Product PT.BPRS Puduarta Insani UIN-SU | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Penerapan Quality of Work life (QWL) di PT. BPRS Puduarta Insani UIN-SU | 47 |
| B. Kendala yang dialami PT.BPRS Puduarta Insani UIN-SU dalam menerapkan Quality of Work Life (QWL) | 55 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 58 |
| B. Saran | 60 |

DAFTAR PUSTAKA.....62

RIWAYATHIDUP

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Indikator penerapan Quality of Work Life..... | 23 |
| 2. Struktur Organisasi PT. BPRS Puduarta Insani cabang UIN-SU | 35 |
| 3. Struktur Organisasi PT.BPRS Puduarta Insani | 36 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis, menuntut perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara untuk bertahan di lingkungan yang senantiasa berubah-ubah. Hanya perusahaan yang mampu menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas yang dapat bertahan di lingkup global, sudah seharusnya setiap organisasi mempunyai strategi masing-masing untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

Maka sumber daya manusia merupakan elemen utama dalam organisasi dibandingkan dengan elemen lainnya seperti modal, teknologi dan lainnya. Karena tidak adanya karyawan maka komponen lainnya pun tidak akan berjalan. Sebab sumber daya manusia itu sendirilah yang menggerakkan juga menggunakannya, seperti teknologi yang tak akan pernah bisa bergerak apabila tidak adanya campur tangan sumber daya manusia tersebut. Itulah sebabnya sumber daya manusia menjadi sumber utama dalam suatu organisasi dan menjadikannya suatu bidang ilmu manajemen khusus yang dikenal dengan bidang ilmu manajemen sumber daya manusia di samping manajemen keuangan, pemasaran dan lainnya. Adapun tujuan akhir dari manajemen sumber daya manusia adalah meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan motivasi kerja yang baik bagi karyawan.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan sebuah perusahaan. Maka hal yang harus diperhatikan sebuah organisasi adalah sumber daya manusianya atau karyawan. Kinerja terbaik karyawan dibutuhkan untuk menghasilkan barang dan

jasa yang berkualitas, dan akhirnya perusahaan mendapatkan tujuan yang diinginkan. Apabila tujuan perusahaan tercapai maka bukan hanya perusahaan yang mencapai tujuannya, akan tetapi berpengaruh juga pada kebutuhan karyawan yang terpenuhi.

Adapun kinerja terbaik yang diharapkan organisasi dapat terwujud apabila ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain, motivasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, disiplin kerja, budaya kerja, komunikasi, komitmen, jabatan, kualitas kehidupan kerja, pelatihan, kompensasi, kepuasan kerja, dan masih banyak yang lain.¹

Dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, Quality of Work Life (QWL) atau bisa dikenal dengan kualitas kehidupan kerja adalah salah satu yang mempengaruhinya, maka dari itu pengertian Quality of Work Life (QWL) menurut beberapa para ahli :

1. Menurut Dubrin *"Quality of Work Life is related to the degree to which the full range of human needs is met"*. Kualitas Kehidupan Kerja dapat diartikan sebagai derajat pemenuhan kebutuhan manusia (*human needs*) dalam suatu lingkungan kerja.²
2. Menurut Siagian menyatakan bahwa, sebagai suatu konsep kualitas kehidupan kerja dapat dikatakan sebagai upaya yang sistematis dalam

¹Yusuf Wildan Setiyadi dan Sri Martini, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening," *Management Analysis Jurnal* Vol.5, No.4 (November 2016): 316.

²Erick Robson Lumbantoruan, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dan Perilaku Kewargaan sebagai Variabel Intervening (Study pada PT Perindustrian dan Perdagangan Crumb Rubber Pekanbaru)," *Jom Fekom* Vol.2, No.1 (Februari 2015): 4.

kehidupan organisasional melalui mana para pekerja turut diberi kesempatan untuk menemukan cara mereka bekerja, dana yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasarannya.³

3. Cascio mendefenisikan QWL menjadi dua pandangan, pandangan pertama menyebutkan bahwa QWL sekumpulan keadaan dan praktik dan tujuan organisasi (contohnya : memperkaya pekerjaan, kebijakan promosi dari dalam, penyeliaan yang demokratis, partisipasi karyawan dan kondisi kerja yang aman). Sedangkan, pada pandangan kedua mendefenisikan QWL sebagai persepsi karyawan seperti bahwa karyawan merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dari berkembang seperti layaknya manusia. Terdapat beberapa faktor yang saling berhubungan yang mempengaruhi Quality of Work Life yaitu partisipasi kerja, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, keamanan kerja, kompensasi dan kebanggaan⁴

Adapun dari beberapa pengertian di atas salah satu menyebutkan *Quality of Work Life* (QWL)dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dalam menciptakan sumber daya manusia yang mampu bersaing atas perubahan yang pesat, maka sumber daya manusia perlu dibina dengan quality of work life. Quality of work life

³ SAnugrahini Irawati, "Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Prindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sampang," *Jurnal Neo-Bis*Vol.9, No.2 (Desember 2015): 42.

⁴ Dwi Astrid Avianti dan Lindawati Kartika, "Analisis Quality of Work Life pada Generasi X dan Y Alumni Fakultas Ekonomi dan Manajemant IPB,"*Jurnal Riset Managemant dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*Vol.2, No.2 (Juni 2017): 97.

merupakan suatu konsep yang makin populer pada suatu organisasi yang ingin maju. Quality of work life dimaknai sebagai sesuatu yang berhubungan dengan akibat pekerjaan terhadap kesejahteraan individual sebagaimana sesuatu yang berhubungan dengan peningkatan efektivitas organisasi. Komponen dari quality of work life terdiri dari partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, kesehatan lingkungan kerja, kompensasi yang layak, serta rasa kebanggaan.⁵

Istilah kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada konferensi buruh internasional pada tahun 1972, tetapi baru mendapatkan perhatian setelah *United Auto Workers* dan General Motor berinisiatif mengadopsi praktek kualitas kehidupan kerja untuk mengubah sistem kerja. Kualitas kehidupan kerja merumuskan bahwa setiap proses kebijakan yang diputuskan oleh perusahaan merupakan sebuah respon atas apa yang menjadi keinginan dan harapan karyawan mereka, hal itu diwujudkan dengan berbagai persoalan dan menyatukan pandangan mereka (perusahaan dan karyawan) ke dalam tujuan yang sama yaitu peningkatan kinerja karyawan dan perusahaan. Penelitian oleh Elmuti menunjukkan bahwa implementasi *aided self-managemantteam* (bentuk lain dari kualitas kehidupan kerja) menunjukkan dampak positif pada kinerja karyawan.⁶

BPR Syariah yang pertama kali berdiri adalah PT. BPR Dana Mardhatillah, Kec. Margahayu, Bandung dan ada dua lainnya. Pada tanggal 8 oktober 1990, BPR Syariah tersebut telah mendapat ijin prinsip dari Menteri Keuangan RI dan

⁵ Nining Wahyuningsih, "Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kepuasan Kerja Dosen," *Holistik: Journal For Islamic Social Sciences* Vol.1, No.1 (February 2016): 110.

⁶ Noor Arifin, "Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja pada CV Duta Senenan Jepara," *Jurnal Economia* Vol.8, No.1 (April 2012): 12.

mulai beroperasi pada tanggal 19 Agustus 1991. UU No.10 Tahun 1998 yang merubah UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan nampak lebih jelas dan tegas mengenal status perbankan syariah, sebagaimana disebutkan dalam pasal 13, Usaha Bank Perkreditan Rakyat.⁷

BPRS adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan tetapi tidak memberikan jasa dalam bidang lalu lintas pembayaran. Tugasnya utama karyawannya adalah melayani masyarakat yang datang ke BPRS baik itu nasabah ataupun tidak. Dalam melayani nasabah, karyawan dituntut untuk selalu ramah dan tersenyum kepada setiap pengunjung. Perusahaan menuntut sikap profesional dari para karyawan agar harapan perusahaan terpenuhi, tetapi perusahaan juga harus memperhatikan kondisi iklim kerja atau kualitas kehidupan kerja karyawan yang baik di lingkungan BPRS tersebut.

Quality of work life menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan diperusahaan. Dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang dilakukan organisasi atau perusahaan terhadap karyawannya.⁸

Werther & Davis mengungkapkan organisasi yang memiliki program kualitas kehidupan kerja berarti perusahaan memiliki supervisi yang bagus, kondisi kerja yang baik, adanya sistem pengajian, dan pemberian manfaat yang memuaskan

⁷ Icanende, "Bank Perkreditan Rakyat Syariah," <https://acankende.wordpress.com/2010/11/28/Bank-perkreditan-rakyat-bpr-syariah>, (27 November 2010), di ambil pada tanggal 6 Agustus 2018, Pukul 11.00.

⁸Ni Putu Melda Cahaya Santhi dan Mujiati Ni Wajan,"Pengaruh Quality of Work Life, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan,"*E Jurnal Managemant Unud* Vol.5, No.11 (November 2016): 7304.

serta membuat pekerjaan lebih menarik, penuh tantangan dan adanya hadiah atau reward.⁹

Umar mengungkapkan perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja seperti ini akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada, karyawan lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain yang menerapkan berbagai faktor kualitas kehidupan kerja yang lebih menjanjikan.¹⁰ Dengan berpindahnya karyawan tersebut menunjukkan rasa kurang puas terhadap perusahaan tersebut terhadap dirinya, dan sulit membangkitkan kinerja karyawan adalah hasil dari penilaian karyawan untuk organisasi perusahaan.

Maka dari itu melihat sangat pentingnya penerapan quality of work life bagi perusahaan maupun karyawan tersebut, penulis tertarik untuk menyusun skripsi minor dengan topik **“Penerapan Quality of Work Life (QWL)/Kualitas Kehidupan Kerja pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU”**.

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka dapat diambil rumusan masalahnya sebagai berikut:

⁹Dwi Ariani, “Pengaruh Quality of Work Life dan Budaya Keizen terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal,” (Skripsi, IAIN Salatiga, Salatiga, 2017), h. 6.

¹⁰*Ibid.*, h. 7.

B. Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan quality of work (QWL) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam menerapkan quality of work life (QWL)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan quality of work life (QWL) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami dalam menerapkan quality of work life (QWL)

D. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskripsif kualitatif. Melalui metode deskriptif yaitu digambarkan dengan data-data yang telah dikumpulkan dari bank maupun website dan disusun berdasarkan urutan pembahasan yang direncanakan. Selanjutnya dianalisis sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti untuk menarik kesimpulan.

2. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utamanya (sumber asli) yaitu wawancara pribadi dengan pegawai dari Bank Perkreditan Rakyat Syariah Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya. Adapun data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh dari peneliti lain yang meneliti tentang BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

- a. Pengamatan (observasi), yakni melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.
- b. Wawancara (interview), yakni melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan tersebut untuk memperoleh keterangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

Dalam hal ini penulis mewawancarai karyawan BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU.

4. Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisa data deskriptif. Data dikumpulkan kemudian data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder disusun, dikelompokkan, dijabarkan secara jelas dan terperinci, kemudian dianalisa dan diimplementasikan sesuai masalah yang akan dibahas.

E. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar skripsi minor ini dirancang secara sistematis yang terdiri dari 5 (lima) bab, bab terdiri dari beberapa sub bab. Masing-masing sub bab nya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar mudah dipahami. Secara garis besar pembahasan skripsi minor ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN.

Berisi tentang uraian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI.

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah Quality of Work Life (QWL), pengertian, tujuan penerapan, persyaratan penerapan QWL, indikator-indikator, peningkatan QWL, keuntungan menerapkan QWL, QWL dalam islam, dan hipotesis penelitian.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai sejarah PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, visi dan misi, struktur organisasi pusat dan Kantor Cabang UIN-SU, uraian tugas dan product-product PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU.

BAB IV: TEMUAN DAN PENELITIAN.

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai penerapan yang dilakukan BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU tentang Quality of Work Life.

BAB V: PENUTUP.

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dilampirkan sumber-sumber buku maupun situs internet yang dijadikan bahan rujukan dalam skripsi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

A. Sejarah Quality of Work Life (QWL)

Istilah kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan oleh Louis Davis. Istilah pertama kali digunakan Quality of Work Life (QWL) pada akhir tahun 1960, berasal dengan General Motors dan United Auto Workers, untuk menggambarkan tingkat pekerja kepuasan kerja. Lawler menegaskan bahwa konsepsi umum adalah bahwa kualitas hidup kerja yang fundamental berkaitan dengan kesejahteraan karyawan tetapi dibedakan dari kepuasan kerja yang semata-mata merupakan domain kerja. Irving bluestone menambahkan bahwa QWL menjalani proses yang panjang, yang dimulai sebagai variabel mengungkapkan tingkat kepuasan dan pengembangan pekerja menjadi pendekatan dan serangkaian program yang dirancang pada akhirnya untuk meningkatkan produktivitas pekerja (Goode). Konsep kualitas kehidupan kerja menjelaskan bahwa apresiasi kepada karyawan di lingkungan kerja mereka adalah penting.

Selanjutnya, Schalock & Begab menyatakan bahwa kerjasama karyawan pekerja managemant dipandu pengembangan dan implementasi dari upaya QWL ini pada awalnya, sehingga tempat kerja di mana karyawan berpartisipasi dalam pemecahan masalah pengambilan keputusan upaya untuk meningkatkan kehidupan kerja. Terlebih lagi, QWL mencakup karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang hidup kerja mempengaruhi karyawan. QWL adalah kondisi yang menguntungkan dan lingkungan tempat kerja yang membahas kesejahteraan

dan kesejahteraan karyawan (Huang, dkk). Selain itu, tindakan manajemen menjadi lebih peduli dengan kesejahteraan individu, menekankan hubungan antar pribadi yang kerja secara keseluruhan membaik (Bowditch & Bruno).

Pada 1970an, perkembangan QWL adalah lebih luas dari sebelumnya seperti Walton. QWL mempunyai makna yang lebih luas dari perkembangan sebelumnya dan adalah sesuatu yang harus menyertakan nilai-nilai yang berada di jantung dari gerakan reformasi sebelumnya dan kebutuhan manusia dan aspirasi. Pemerintah Amerika Serikat memberikan perhatian terhadap isu ini penting dan mendukung penelitian tentang masalah ini yang menyebabkan publikasi pekerjaan di Amerika. Untuk memvisualisasikan dukungan ini, pemerintah membentuk komisi produktivitas federal yang disponsori beberapa pekerja manajemen dalam melakukan percobaan terhadap kualitas kehidupan kerja. Pada periode ini, kualitas kehidupan kerja diasumsikan berhubungan dengan perubahan spesifik dan metode yang dapat diterapkan di perusahaan tidak hanya untuk meningkatkan produktivitas bottom line, tetapi juga untuk meningkatkan identifikasi karyawan dan rasa memiliki dan kebanggaan dalam pekerjaan mereka (Davis & Cherns & Burke).¹¹

B. Pengertian Quality of Work Life (QWL)

1. Cascio mendefinisikan QWL menjadi dua pandangan, pandangan pertama menyebutkan bahwa QWL sekumpulan keadaan dan praktik dan tujuan organisasi (contohnya: memperkaya pekerjaan, kebijakan promosi dari

¹¹Liswadi, "Kualitas Kehidupan Kerja: Suatu Kajian Literatur," *Jurnal Lentera Bisnis* Vol.2, No.1 (Mei 2013): 103-104.

dalam, penyeliaan yang demokratis, partisipasi karyawan dan kondisi kerja yang aman). Sedangkan, pada pandangan kedua mendefenisikan QWL sebagai persepsi karyawan seperti bahwa karyawan merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang seperti layaknya manusia.¹²

2. Menurut Siagian menyatakan bahwa, sebagai suatu konsep kualitas kehidupan kerja dapat dikatakan sebagai upaya yang sistematis dalam kehidupan organisasional melalui mana para pekerja turut diberi kesempatan untuk menemukan cara mereka bekerja dan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasarannya.¹³
3. Crosby dan Manfred menyatakan, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi availability, delivery, realibility, maintainably, dan cost effectiveness. Pendekatan Crosby menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan.¹⁴

¹²Dwi Astrid Avianti, Lindawati Kartika, "Analisis Quality of Work Life pada Generasi X dan Y Alumni Fakultas Ekonomi dan Manajemant," *Jurnal Riset Managemant dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol.2, No.2 (Juni 2017): 7.

¹³S Anugrahini Irawati, "Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Prindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sampang," *Jurnal Neo-Bis* Vol.9, No.2 (Desember 2015): 42.

¹⁴Anggy Susanna Mukuan, "Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Sulut Kantor Pusat," *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.1, No.002 (Agustus 2014): 10.

Sedangkan jika disimpulkan kualitas kehidupan kerja adalah suatu program yang diciptakan atau perlakuan perusahaan terhadap karyawannya, untuk mendapatkan kinerja yang terbaik dari karyawan tersebut, program tersebut merupakan cara pandang perusahaan untuk mensejahterakan karyawannya, mengetahui betapa pentingnya kinerja karyawan tersebut bagi perusahaan, untuk itu perusahaan berusaha memberikan iklim yang baik menurut perspektif karyawan misalnya dari terciptanya rasa aman, nyaman, kompensasi yang layak, kebebasan kesempatan dan berkembang dalam berkarir, pada akhirnya perusahaan akan mencapai tujuan juga sasarannya.

C. Tujuan penerapan Quality of Work Life (QWL)

Tujuan utama dalam penerapan Quality of Work Life (QWL) adalah:

1. Memperbaiki kondisi kerja (terutama dari perspektif karyawan) dan efektivitas organisasi lebih besar. Situasi yang seimbang antara perusahaan dan karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja serta produktivitas karyawan.
2. Pengurangan mankirnya karyawan, rendahnya karyawan yang pindah/keluar dan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
3. Quality of Work Life (QWL) hanya berkontribusi pada kemampuan organisasi untuk merekrut karyawan berkualitas tetapi juga meningkatkan perusahaan menjadi lebih kompetitif.

D. Persyaratan perusahaan untuk menerapkan Quality of Work Life (QWL)

Menurut Cascio, usaha-usaha untuk menerapkan QWL secara berhasil memerlukan beberapa persyaratan antara lain:

- a. Menejer seyogyanya menjadi pemimpin dan pembimbing, bukan menjadi seorang bos di kantor
- b. Keterbukaan dan saling percaya merupakan persyaratan utama menerapkan konsep QWL dalam managemant
- c. Informasi yang berkaitan dengan kegiatan dan managemant harus diinformasikan kepada karyawan, dan saran-saran dari para karyawan harus diperhatikan secara serius.
- d. QWL tidak dapat dilaksanakan secara sepihak oleh managemant saja, melainkan peran serta para karyawan perlu ditingkatkan.
- e. QWL harus mengalami secara berkelanjutan mulai dari proses pemecahan masalah yang dihadapi oleh managemant dan para karyawan hingga sampai membentuk, mitra kerja di antara mereka.¹⁵

E. Indikator-indikator Penerapan Quality of Work Life (QWL)

Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program QWL, antara lain: partisipasi karyawan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, keselamatan kerja, keamanan kerja, kompensasi dan kebanggan.¹⁶

¹⁵Gershanda Ghiffari Dwi Putra, "Strategi Penerapan Quality of Work Life pada PT Tumpuan di Jakarta," (Skripsi, IPB, Bogor, 2014), h. 4.

¹⁶Anggi Yuhista, Nyoman Ariana, Ni Ketut Arismayanti, "Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Quality of Work Life (QWL) terhadap Kinerja pada Cottage di Pantai Tanjung

Menurut Cascio, terdapat Sembilan indicator dalam penerapan Quality of Work Life, yaitu:

1. Partisipasi Karyawan(*employee participaction*)

Menurut Gibson partisipasi karyawan sebagai konsep dari managemant terapan dalam mengembangkan dan melaksanakan keputusan yang langsung mempengaruhi pekerjaan mereka. Keterlibatan karyawan merupakan bagian dari program motivasi yang berasal dari fasilitas dan asumsi yang dijelaskan oleh para ahli dan mendukung hubungan manusiawi (*human relation*) dalam lingkungan kerja.

Sedangkan menurut Siagian keterlibatan karyawan merupakan cara pandang dalam melihat sejauh mana seorang karyawan diikutsertakan dalam menentukan keputusannya sendiri atas pekerjaannya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kebebasan kepada karyawan untuk berperan aktif dalam menentukan keputusan pekerjaan sehingga organisasi tidak bersifat otoriter terhadap karyawan. Oleh sebab itu, semakin tinggi tingkat keterlibatan/partisipasi karyawan maka semakin tinggi rasa tanggung jawab untuk menunaikan tugas/pekerjaanya.

2. Kompensasi yang Seimbang (*equitable compensation*)

Kompensasi sangat berhubungan dengan karyawan sebagai individu, karena besarnya kompensasi merupakan ukuran hasil pekerjaan karyawan tersebut. Besar kecilnya kompensasi mempengaruhi prestasi kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa atas kerja dan pengabdian mereka (Haryono).

Menurut Notoatmodjo, gaji bagi karyawan merupakan motivator yang penting karena dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup dan keluarga, jika masih ada lebihnya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi, mencapai aktualisasi diri, dan meningkatkan kedudukan di masyarakat.

Menurut Cascio, bahwa tujuan adanya sistem kompensasi adalah menarik, menahan, dan memotivasi karyawan demi mencapai keadilan antara karyawan dan organisasi. Dengan demikian, kompensasi merupakan salah satu motivator bagi karyawan untuk merasa puas terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan atas pekerjaannya.

3. Rasa Aman Terhadap Pekerjaan (*job security*)

Menurut Hasibuan mengatakan bahwa pensiun merupakan pemberhentian karyawan atas keinginan perusahaan, undang-undang maupun keinginan karyawan itu sendiri. Pada umumnya karyawan yang pensiun mendapatkan uang pesangon yang besarnya telah diatur dalam undang-undang bagi pegawai negeri sedangkan bagi pegawai swasta diatur oleh perusahaan yang bersangkutan.

Dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. 150 Tahun 2000 menyatakan bahwa adanya pemberian pesangon bagi karyawan yang berhenti bekerja karena pemutusan hubungan kerja (PHK). Pada umumnya, pesangon diberikan kepada karyawan yang mengalami PHK dengan alasan normal seperti pengunduran atau pensiun. Perusahaan diwajibkan untuk membayar sejumlah uang pesangon kepada karyawan yang telah diberhentikan atau pensiun sebagai uang penggantian yang memang seharusnya diterima oleh karyawan. Undang-Undang yang mengatur

pesangon ada dalam Pasal 156 UU No.13 tahun 2003 mengenai ketenagakerjaan. perhitungan uang pesangon berdasarkan pencapaian masa kerja dan gaji/upah. Dengan demikian, setiap perusahaan harus menjelaskan kepada karyawan tentang hak uang pesangon bila pensiun atau mengundurkan diri.

Menurut Cascio, rasa aman karyawan terhadap pekerjaan bisa diwujudkan oleh organisasi dalam bentuk pensiun dan status karyawan, dengan adanya kepastian status kepegawaian diharapkan karyawan tersebut akan bekerja secara sungguh-sungguh. Selain itu, pemberian benefit atau jaminan sosial merupakan hal yang penting dan mencapai target organisasi di tengah persaingan yang ketat saat ini. Perubahan atau pengurangan jaminan sosial yang diterima karyawan akan memberikan dampak buruk bagi karyawan dan dapat menimbulkan keinginan untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.

4. Komunikasi (*communication*)

Menurut Notoatmodjo, komunikasi adalah proses pengoperasian rangsangan (stimulus) dalam bentuk lambing atau simbol bahasa atau gerak (non verbal) untuk mempengaruhi perilaku orang lain. Komunikasi antar pribadi sangat penting bagi suatu hubungan.

Menurut Umar komunikasi organisasi merupakan sarana berbagi informasi ke dalam maupun ke luar organisasi dengan memanfaatkan umpan balik untuk proses pengendalian manajemen, membantu pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, sosialisasi perubahan dan sebagai sarana komunikasi dengan pihak luar organisasi. Arah komunikasi organisasi yaitu komunikasi ke bawah (dari atasan ke bawah), komunikasi ke atas (dari bawahan ke atasan), komunikasi ke

samping (komunikasi dalam atau antar bagian), dan komunikasi ke luar (dengan pemerintah, pelanggan atau masyarakat).

Komunikasi dikatakan efektif jika penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana yang dimaksud pengirim. Selain itu komunikasi dua arah yang terbuka akan memudahkan untuk saling memahami dan sangat menolong mengembangkan relasi yang memuaskan bagi kedua belah pihak demi terciptanya kerjasama yang baik (Notoatmodjo).

5. Penyelesaian Masalah/Konflik (*Confit Resolution*)

Menurut Sumijatun penyelesaian masalah adalah bimbingan dalam bekerja untuk mengambil keputusan dalam situasi yang sulit. Ada beberapa cara mengatasi konflik antara orang lain integritas atau pemecahan masalah, memperkecil masalah, dominasi, mencegah masalah, dan kompromi terhadap masalah/konflik. Menurut Umar, konflik dalam organisasi dalam yang batas wajar menyebabkan dampak yang positif bagi organisasi yaitu menjadi tegar dalam menghadapi perubahan lingkungan. Jadi konflik tetap diperlukan dalam batas yang wajar atau dalam arti positif sebagai salah satu sumber motivasi penting untuk pembaharuan. Sumber konflik dalam organisasi dapat berupa persaingan terhadap sumber, ketergantungan terhadap tugas (kuantitas atau kualitas), batas yang tidak jelas terhadap bidang kerja (tupoksi), permasalahan status, rintangan dalam komunikasi, dan sifat-sifat dari individu yang berbeda-beda.

6. Pengembangan karir(*Career Development*)

Secara umum, karir merupakan segala bentuk pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang selama masa kerjanya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan hidup yang

ideal. Pengembangan karir atau kompetensi ialah pengembangan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku yang dimiliki setiap individu dalam melaksanakan tugas organisasi (Ilyas).

Dalam segi perkembangan organisasi, perencanaan karir sangat dibutuhkan, agar dapat sejalan dengan perkembangan kemampuan bagi karyawan yang akan menduduki jabatan di suatu organisasi. Manfaat pengembangan karir menurut Notoatmodjo diantaranya meningkatkan kesadaran pentingnya klasifikasi pekerjaan, masukan untuk perencanaan program pengembangan organisasi, membantu karyawan menyusun strategi pengembangan, selektif untuk mengikuti program pengembangan, mempermudah pemanfaatan potensi karyawan, meningkatkan motivasi kerja karyawan, mempermudah proses promosi karyawan, meningkatkan kepuasan kerja, mengurangi *turnover* dan meningkatkan loyalitas karyawan.

7. Rasa Bangga terhadap Institusi(*Pride*)

Menurut Ilyas bahwa *organizational image* merupakan modal yang sangat penting bagi tumbuh kembang organisasi. Dengan demikian reputasi baik terhadap suatu organisasi merupakan tanggung jawab bagi setiap karyawan untuk terus menjaga citra positif dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Menurut Cascio, rasa bangga terhadap institusi dapat diimplimentasikan dengan cara memperkuat identitas dan citra organisasi, meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan hidup, penghargaan dan pencitraan yang positif dari masyarakat (*corporate*

image) terhadap suatu institusi dapat meningkatkan rasa bangga bagi para karyawan yang bekerja di institusi tersebut.

8. Fasilitas yang Tersedia (*wellness*)

Menurut Sikula dalam Hasibuan untuk mempertahankan karyawan, perusahaan memberikan kesejahteraan dalam bentuk kompensasi tidak langsung berupa pemberian fasilitas dan pelayanan. Dengan cara tersebut, diharapkan dapat memuaskan kebutuhan karyawan dalam bekerja sehingga menciptakan ketenangan, semangat bekerja, disiplin, sikap loyalitas, dan dedikasi karyawan terhadap suatu organisasi.

Menurut Cascio, fasilitas yang biasanya disediakan oleh institusi terdiri dari saran dan prasarana yang mendukung baik fisik atau nonfisik, contohnya tempat pelayanan kesehatan yang memadai, aman, nyaman, dan memenuhi standar pelayanan minimal, program rekreasi karyawan, jaminan kesehatan, alat transportasi, dan komunikasi. Dengan demikian, karyawan akan lebih maksimal jika fasilitas yang disediakan organisasi bersifat aman dan sesuai dengan standar.

9. Keselamatan Lingkungan Kerja (*safe enviroment*)

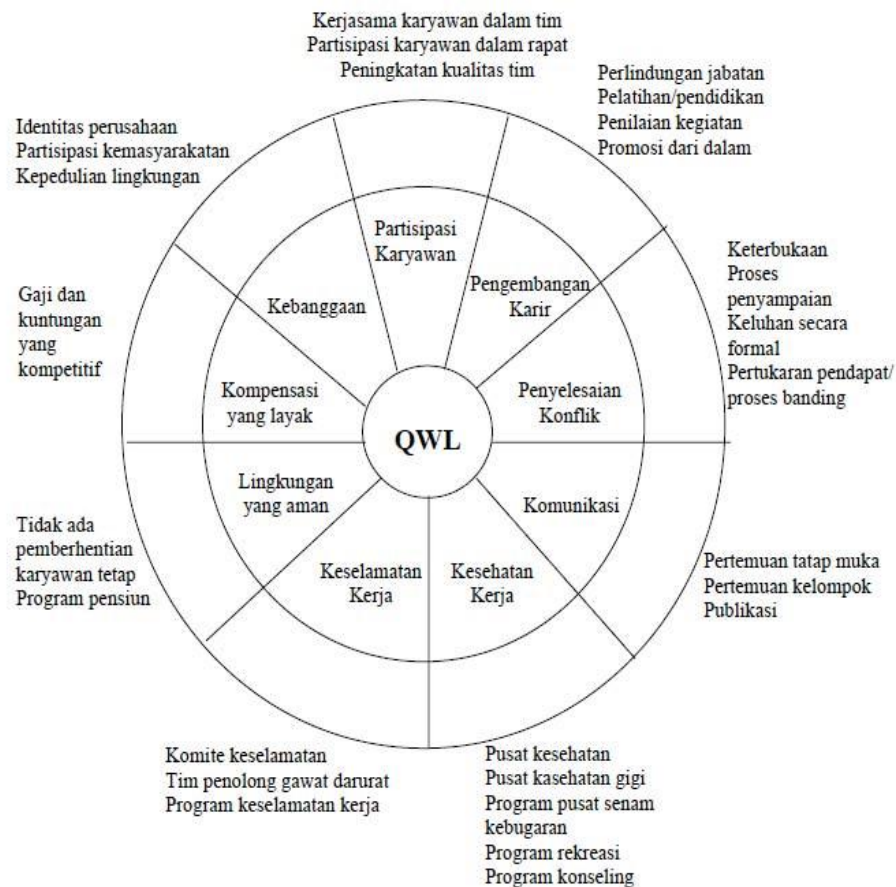
Menurut Cascio, keselamatan kerja yang dilaksanakan oleh perusahaan yaitu : komite keselamatan, tim penolong gawat darurat, dan program keselamatan kerja (asuransi kecelakaan). Sedangkan menurut Hariandja: secara umum kewajiban perusahaan dalam meningkatkan keselamatan kerja terdiri dari:

- a. Memelihara tempat kerja yang aman dan sehat bagi pekerja
- b. Mematuhi semua standar dan syarat kerja

- c. Mencatat semua peristiwa kecelakaan yang terjadi yang berkaitan dengan keselamatan kerja

Menurut Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 165 ayat 1, pengelolaan tempat kerja wajib melakukan segala bentuk upaya kesehatan melalui upaya pencegahan, peningkatan, pengobatan, dan pemulihan bagi tenaga kerja. Banyak komponen yang ada di lingkungan kerja, salah satunya lingkungan sosial-psikologi yang harus diberikan pengaruh positif bagi kesehatan dan keselamatan karyawan (Komenkes).¹⁷

¹⁷Anis Saputri, "Hubungan Komponen Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) dengan Motivasi Kerja Pegawai Non Medis Rumah Sakit di Daerah Pasar Rebo Tahun 2015," (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015), h. 20-30.



Gambar II. 1: Jurnal: implementas kualitas kehidupan kerja (Quality of Work Life) dalam mempertahankan karyawan dan meningkatkan productivitas.

F. Peningkatan Quality of Work Life (QWL)

Peningkatan kualitas kehidupan kerja oleh para ahli diartikan sebagai : *A proses by wihch an organitation responds to employees' nneed by developing mechanism to allow them to share fully in making dicision that design their lives at work.*

Yang diartikan dengan sebuah proses yang merespon pada kebutuhan pegawai dengan mengembangkan suatu mekanisme yang memberikan kesempatan secara

penuh pada pegawai dalam pengambilan keputusan dan merencanakan kehidupan kerja mereka.¹⁸

Hariandja menjelaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dapat dilakukan dengan dua pendekatan yaitu:

1. Pendekatan struktural, pendekatan ini dilakukan dengan melakukan perubahan sistem kerja pegawai yang dapat dilakukan dengan:
 - a. Mendesain ulang dengan mempertimbangkan aspek kebutuhan manusia dalam pekerjaan, seperti peningkatan otonomi, variasi tugas, signifikan tugas dan umpan balik.
 - b. meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan, mengatur, dan merencanakan pekerjaan mereka, melalui pendekatan tim atau kelompok kerja dengan cara pengembangan sistem berikut:
 - 1) Gugus kendali mutu, adalah sebuah kelompok kerja beranggotakan 3 sampai 15 orang yang melakukan pertemuan secara teratur dan bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendiskusikan masalah-masalah yang berkaitan dengan proses produksi dan bisnis.
 - 2) *Sosioteknikal sistem*, desain ulang kelompok kerja yang menggabungkan aspek-aspek teknis dengan sosial pada pekerjaan.
 - 3) *Codetermination*, kebijakan yang melibatkan seluruh pegawai (melalui perwakilan) dalam pengambilan keputusan secara formal, yang berkaitan dengan masalah-masalah penting yang mempunyai implikasi pada pegawai.

¹⁸ Marihot Tua Effendi Hariandja, *Managemant Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesi, 2002), h. 292.

4) *Autonomus work group*, kelompok kerja kecil tanpa pimpinan yang diberikan wewenang penuh untuk mengelola pekerjaan mereka dimana semua aspek yang berkaitan dengan pekerjaan diputuskan oleh kelompok.

2. Pendekatan proses, pendekatan ini dilakukan dengan berbagai proses keorganisasian untuk menciptakan adanya saling percaya di antara pegawai, saling membantu, mengurangi munculnya kelemahan manusia dan membantu memecahkan masalah yang dihadapi pegawai. Pendekatan ini dapat dilakukan melalui :

- a. Peningkatan hubungan komunikasi
- b. Peningkatan disiplin kerja
- c. Penanggulangan stress
- d. Bimbingan
- e. Peningkatan kesehatan dan keselamatan kerja¹⁹

G. Keuntungan Penerapan Quality of Work Life (QWL)

Kualitas kehidupan kerja mengacu pada keadaan menyenangkan tidaknya lingkungan pekerjaan bagi orang-orang (Davis dan Newstrom). Bagi perkerja, penerapan prinsip-prinsip yang memperhatikan sisi kualitas kehidupan kerja dapat memberikan beberapa keuntungan seperti terjaminnya kesejahteraan mereka, memiliki iklim dan kondisi kerja yang baik dan pada akhirnya membawa dampak psikologis bagi karyawan itu sendiri. Bagi perusahaan untuk menarik dan

¹⁹Ardy Novianto, "Analysis Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja sebagai Pendukung Peningkatan Keterikatan Karyawan pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Bogor", (Skripsi, IPB,, Bogor, 2012), h.13.

mempertahankan pekerja yang berkualitas untuk bekerja ke dalam sebuah perusahaan tersebut.²⁰

Untuk itu dengan diterapkannya program kualitas kehidupan kerja diharapkan dapat:

1. Meningkatkan atau menciptakan organisasi yang lebih demokratis di mana semua anggota organisasi mempunyai kesempatan untuk memberikan suara terhadap keputusan yang mempengaruhi mereka partisipasi yang demokratis di tempat kerja.
2. Membagikan imbalan financial secara adil.
3. Meningkatkan keamanan kerja, dengan meningkatkan vitalitas organisasional dan menegakkan hak-hak pegawai.
4. Meningkatkan perkembangan personel dengan menciptakan kondisi yang mengarahkan untuk tumbuh dan berkembang (Cherrington).²¹

H. Quality of Work Life (QWL) dalam islam

Islam sangat menjunjung tinggi orang-orang yang bekerja. Bahkan Allah menyuruh hambanya untuk bekerja dan pahala atas apa yang dilakukannya. Allah SAW berfirman dalam ayatnya Qur'an Surat At-Taubah 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

²⁰Fabian Michele Paseki, "Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Karyawan terhadap Pengembangan Karir pada Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulutenggo Malut di Manado," *Jurnal EMBA* Vol.1, No.4 (Desember 2013): 1242.

²¹ Adya Hermawati dan Nasharuddin, *Quality of Work Life dan Organizational Citizenship Behaviour Sebuah Kajian Empiris* (Malang: Badan Penerbitan Universitas Widyagama Malang, 2016), h.15.

Artinya : Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Telah jelas dari ayat di atas Allah SWT menyuruh hambanya untuk bekerja, pahala dan membalas atas apa yang telah dilakukannya. Dalam perusahaan balasan yang dijanjikan Allah SWT hendaknya membuat karyawan mempunyai motifasi yang tinggi untuk bekerja dengan giat, sehingga mempunyai keterlibatan yang tinggi sama seperti halnya dalam kualitas kehidupan kerja yaitu partisipasi karyawan.

Allah SAW berfirman dalam ayatnya Qur'an Surat Al-Ahqaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أُعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٩﴾

Artinya : Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.(QS Al-Ahqaf: 19)

Dari ayat di atas dijelaskan bahwasanya setiap yang pekerjaan yang dilakukan karyawan atasnya balasan, imbalan, upah, kompensasi yang sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan sehingga tidak merugikan karyawan. Sesuai dengan kualitas kehidupan kerja kompensasi yang layak.

Secara garis besar kualitas kehidupan kerja adalah tentang bagaimana cara memperlakukan seorang karyawan, dalam islam juga dijelaskan hadist bagaimana memperlakukan anak buah/bawahan.

Dalam hadist riwayat Bukhari juga dijelaskan: *“barang siapa yang saudaranya berada di bawah perintahnya (bekerja untuknya), maka berikanlah makanan yang sama dengan yang ia makan, pakaian yang ia kenakan, dan hendaknya tidak memberikan tugas dibatas kewajaran yang lantas dapat menyebabkan sakit”*.

Bahkan Rasulullah mencontohkan bagaimana cara memperlakukan bawahan, anak buah/karyawan. Dalam hadist Rasulullah SAW bersabda: *“jangan lah kalian membebani mereka dengan sesuatu yang mereka tidak mampu. Jika kalian membebani sesuatu pada mereka maka bantulah”* (HR Bukhari dan Muslim).

Dari dua hadist di atas telah jelas bahwa digambarkan bagaimana perusahaan harus berlaku kepada para karyawannya, mulai dari memberikan hak yang sesuai atas kewajiban yang telah dilakukan, juga memberikan tugas/beban sesuai batas kewajaran, dan tugas/beban tersebut seyogyanya sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut, dan apabila hendak memberikan beban/tugas yang kiranya di luar kemampuan karyawan tersebut, maka bantulah ia.²²

I. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya sumber daya manusia merupakan masalah utama yang sering dihadapi oleh sebuah perusahaan, untuk itu perusahaan harus memberikan perhatian lebih terhadap sumber daya manusia dengan menerapkan Quality of Work Life. Hal ini dikarenakan QWL dapat meningkatkan peran serta sumbangan para anggota atau karyawan terhadap kinerja dalam organisasi.

²²Siti Imamatus Naffi'ah, “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Karyawan BTN Syariah Cabang Malang,” (Skripsi, UIN-Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, 2016), h.51-53.

Dari beberapa penelitian, penerapan Quality of Work Life mempengaruhi kinerja karyawan, seperti dalam skripsi Widya Astuti, oleh Nevi Laila dalam penelitiannya menjelaskan bahwasanya Quality of Work Life memiliki pengaruh positif yang signifikan, baik secara simultan ataupun parsial, jika dikaitkan dengan kinerja karyawan. Dari beberapa variable yang diteliti yaitu pengembangan keterampilan, keterlibatan kerja, dan pengawasan. Variable yang paling berpengaruh adalah pada kinerja karyawan adalah keterlibatan kerja.²³

Musharfan Suneth dalam penelitiannya tentang pengaruh *Quality of Work Life* terhadap kinerja kerja karyawan pada PT. Bank Sulselbar menyimpulkan bahwa hasil uji simultan tentang QWL yang dilihat dari 4 dimensi: restrutusi, partisipasi, sistem imbalan, dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja kerja karyawan tersebut. Sedangkan berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwa variable partisipasi, sistem imbalan, dan lingkungan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variable restrutusi berpengaruh negatif. Dan diantara ke 4 variable sistem imbalan memiliki pengaruh paling dominan.²⁴

Menurut Ervin Irhamsyah dkk, menunjukkan bahwa penerapan Quality of Work life di kantor BJB Syariah kantor pusat Braga mendapatkan hasil dari skor jawaban kuisioner sebesar 81 berada diinterval yang baik. Artinya karyawan merasakan adanya manfaat penerapan Quality of Work Life, meski belum 100

²³Widya Astuti, "Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang," (Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, Palembang2017), h.42.

²⁴Musharfan Suneth, "Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sulselbar," (Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar, 2012), h.68.

persen, di perusahaan tersebut.²⁵ Begitu juga dalam penelitian Siti Imamatus Naffi'ah yaitu pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen BTN Syariah cabang Malang menunjukkan lebih dari 50% merasakan kualitas kehidupan kerja. Bahwasanya bank tersebut cukup dalam memberikan kesejahteraan fisik maupun mental terhadap karyawannya.

Sedangkan Helmiatin menjelaskan dalam penelitiannya menyoroti pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen pada Bank BUMN di Jakarta. Permasalahan yang ditemukan adalah penerapan kualitas kehidupan kerja yang belum baik pada Bank BUMN dibandingkan dengan bank swasta bila dikaitkan dengan komitmen karyawan tergolong biasa/sedang.²⁶ Persamaanya dari beberapa penelitian di atas adalah membahas tentang penerapan Quality of Work Life pada perbankan.

J. Hipotesa Penelitian

Dari beberapa penerapan Quality of Work Life di perbankan sebagian besar perbankan yang menerapkan Konsep QWL tersebut merasakan manfaat ataupun pengaruh yang baik dan di beberapa perusahaan lain, manfaat tersebut sangat signifikan bagi karyawan. Dengan manfaat yang dirasakan oleh karyawan tersebut maka perusahaan juga mendapatkan keuntungan yang diinginkan perusahaan dari kinerja terbaik yang diberikan karyawan karyawan tersebut, walaupun masih ada salah satu ataupun salah dua perusahaan yang menerapkan Quality of Work life

²⁵ Ervin Irhamsyah, Titin Supriatin, Ainuddin Irfani, "Pengaruh Penerapan Quality of Work Life terhadap Penurunan Turn Over Karyawan di BJB Syariah Kantor Pusat Braga Kota Bandung," *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah* Vol.3, No.2 (2017): 630.

²⁶ Helmiatin, "Implementasi Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) dalam Mempertahankan Karyawan dan Meningkatkan Productivitas," *semnas Fekom*, (2013): 539.

tetapi belum memberikan manfaat apapun bagi para karyawannya. Dalam penerapan Quality of Work Life indikator-indikator yang biasanya mempunyai pengaruh positif terhadap karyawan tersebut seperti partisipasi karyawan, sistem imbalan, dan lingkungan kerja, tetapi bisa saja dari indikator lainnya. Quality of Work Life menumbuhkan keinginan karyawan untuk tetap tinggal dan bertahan di perusahaan. Dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puas terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan dapat dipandang sebagai suatu hasil dari penilaian karyawan terhadap apa yang dilakukan organisasi atau perusahaan terhadap karyawannya. perusahaan yang kurang memperhatikan faktor kualitas kehidupan kerja seperti ini akan sulit mendapatkan atau mempertahankan pekerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, bahkan akan sulit membangkitkan kinerja karyawan yang sudah ada, karyawan lebih memilih untuk bekerja di tempat atau perusahaan lain.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah PT BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU

Pada tahun 1992, ketika rektor UIN-SU (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara) dijabat oleh brigjend TNI Drs. H.A. Nazri Adlani, beliau menyampaikan gagasan dikalangan pimpinan UIN-SU, yaitu bagaimana agar UIN-SU dapat berbuat sesuatu yang nyata di tengah-tengah masyarakat. Gagasan itu mendapat sambutan dan segera ditindak lanjuti dengan menyelenggarakan kegiatan kursus perbankan syariah di bawah asuhan FKEBI (Forum Kajian Ekonomi dan Perbankan islam), suatu lembaga non struktural di bawah UIN-SU yang telah berdiri sejak tahun 1990.

FKEBI berhasil menyelenggarakan kursus sebanyak \pm (kurang lebih) 40 orang setiap angkatan. Pada ketika itu H.A Nazri Adlani bertindak sebagai ketua dewan pelindung. Prof DR.H.M. Yasir Nasution sebagai Direktur dan Syahrul Muda Siregar sebagai Direktur Pendidikan dan Pelatihan FKEBI.

Setelah menyelenggarakan 4 (empat) angkatan, aktivitas untuk mewujudkan suatu yang nyata di tengah masyarakat ini dilanjutkan pula dengan rencana mendirikan BPRS (Bank Penkreditan Rakyat Syariah), di mana para stafnya akan diangkat dari kursus perbankan ini.

Pada saat pengajuan permohonan pengesahan akte ke Menteri Kehakiman, diajukan nama PT Syariah Penkreditan Rakyat Syariah Insani. Namun didapati bahwa nama BPR Syariah Insani telah ada. Untuk menyegerakan proses, seseorang di Departemen Kehakiman mengusulkan penambahan nama menjadi

PT Bank Penkreditan Rakyat Syariah Puduarta Insani. Menurut informasi kata “**puduarta**” berasal dari bahasa banten (serang) yang berarti “rumah kita”. Pengesahan Menteri Kehakiman diperoleh tanggal 20 Desember 1994 dengan Nomor Keputusan 02-18.631. HT. 01.01 th 1994.

B. Visi dan Misi PT. BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU

VISI

1. Menjadi BPRS terbaik di Sumatera Utara dan dapat diperhitungkan pada peringkat nasional

MISI

1. Menerapkan prinsip syariah secara murni
2. Melayani secara profesional
3. Memanfaatkan teknologi untuk efisiensi dan kualitas
4. Meningkatkan kualitas sumber daya insani dari sisi pengetahuan maupun keterampilan teknis

C. Struktur Organisasi PT. BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU

| | |
|----------------------------------|------------------|
| Pimpinan Cabang | : SARMINAWATI |
| Account Officier/CS | : NUR AZIZAH |
| Account Officier | : RIZKY PRASETYO |
| Teller/ADM Pembiayaan/Accounting | : FERI NUSANTO |

D. Struktur Organisasi PT.BPRS Puduarta Insani

Dewan Komisaris

| | |
|-----------------|--|
| Komisaris Utama | : DRS.H.Maratua Simanjuntak |
| Komisaris | : H. Saparuddin Siregar, S.E.,Ak,M.Ag. |

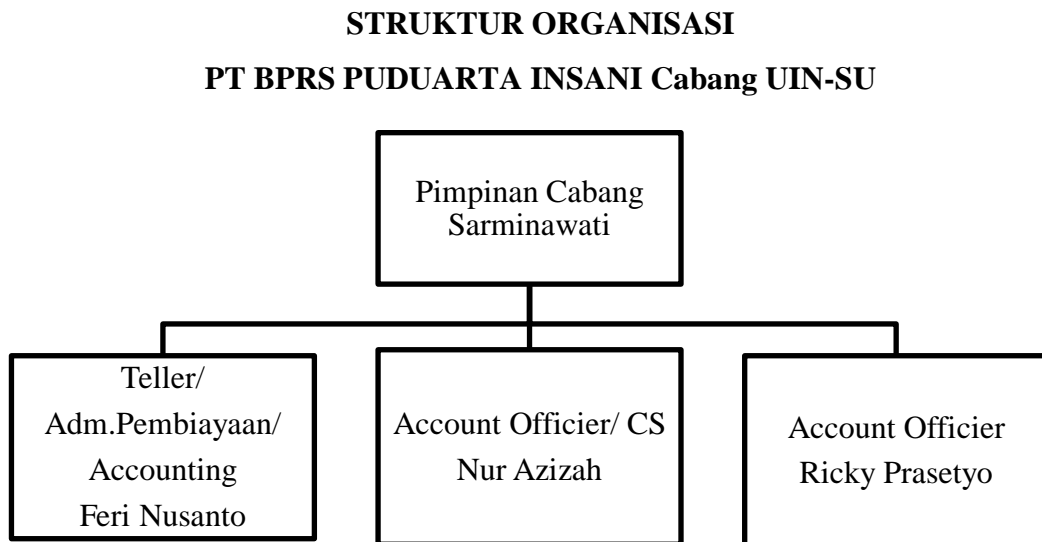
Dewan Pengawas Syariah

| | |
|---------|------------------------|
| Ketua | : Ahmad Qodri |
| Anggota | : Azhari Akmal Tarigan |

Direksi

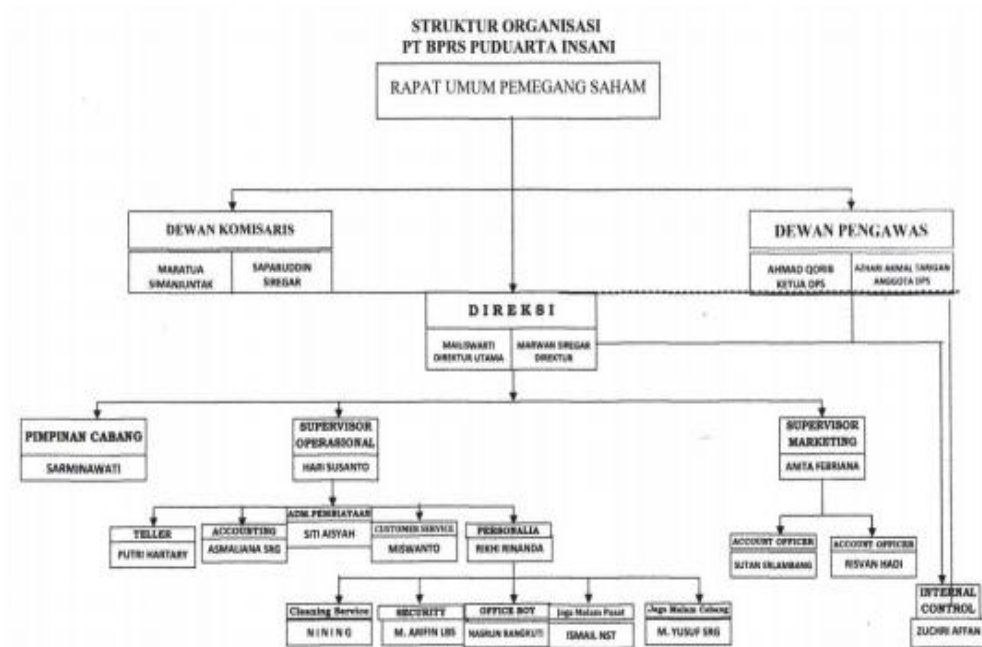
| | |
|------------------------|---------------------|
| Direktur Utama | : Mailiswarti |
| Anggota | : Marwan Siregar |
| Pimpinan Cabang | : Sarminawati |
| Supervisor Oprasional | : Hari Susanto |
| Teller | : Putri Hartary |
| Accounting | : Asmaliana Siregar |
| Aministrasi Pembiayaan | : Siti Aisyah |
| Customer Service | : Miswanto |
| Personalia | : Rikhi Rinanda |
| Supervisor Marketing | : Anita Febriana |
| Account Officier | : Sultan Erlambang |
| | : Risvan Hadi |
| Cleaning Service | : Nining |
| Security | : M. Arifin Lubis |
| Office Boy | : Nasrun Rangkuti |

Jaga Malam Pusat : Ismail Nasution
Jaga Malam Cabang : M. Yusuf Siregar
Internal Control : Zuchri Affan



Gambar III.1: Struktur Organisasi BPRS Puduarta Amanah Insani UIN-SU
Sumber: PT BPRS Puduarta Insani UIN-SU

STRUKTUR ORGANISASI PT.BPRS PUDUARTA INSANI



Gambar III. 2: Struktur Organisai PT. BPRS Puduarta Amanah Insani
Sumber: PT BPRS Puduarta Insani

E. Uraian Tugas

1. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama secara umum adalah :

- a. Memimpin perusahaan secara keseluruhan
- b. Mengambil keputusan strategis

2. Direktur Oprasional

Tugas Direktur Oprasional secara Umum adalah :

- a. melakukan supervisi staf teller. Akuntansi/Deposito, pembiayaan, dan Umum
- b. memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat

- c. melakukan *cash account* pada akhir hari
- d. melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan
- e. melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan (*save keeping and loan dokumentasi*)
- f. melakukan update data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham

3. supervisor Marketing

Tugas dan Wewenang Supervisor Marketing, yaitu:

- a. memastikan kelancaran penagihan cicilan
- b. menyusun laporan kunjungan nasabah
- c. memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan
- d. membuat usulan-usulan rekruturasi pembiayaan apabila diperlukan
- e. *mereview* berbagai kontrak kerjasama dengan pihak lain

4. Internal Control

Tugas dan Wewenang *Internal Control* adalah

- a. Melakukan *entry* data updating mutasi *general ledger* (GL)
- b. Mencetak neraca/laba rugi dan mutasi harian
- c. Melakukan *entry* data *updating* data deposito
- d. Melakukan pembiayaan bagi hasil deposito baik yang melalui bank, pembiayaan rekening maupun tunai.
- e. Menyerahkan tiket kepada staf audit untuk pemeriksaan

5. Accounting

Tugas dan Wewenang *Accounting* adalah:

- a. Memeriksa tiket-tiket Oprasional
- b. Memeriksa kelayakan pencairan pembiayaan
- c. Memeriksa adanya selisih-selisih pembukuan
- d. Menyusun laporan rekonsiliasi secara 2 mingguan

6. *Account Officer*

Tugas dan Weweng Account Officer adalah

- a. Menerima dan mencatat permohonan pembiayaan
- b. Memandu nasabah menyusun permohonan pembiayaan
- c. Mengevaluasi kelayakan pemberian pembiayaan
- d. Membuat usulan kepada komite pembiayaan

7. Administrasi pembiayaan & Laporan

Tugas dan Wewenang Administrasi Pembiayaan adalah

- a. Melakukan *entry* data dan *updating* modul pembiayaan
- b. Melakukan update data kartu pembiayaan
- c. Melakukan pencocokan saldo pembiayaan menurut modul pembiayaan
- d. Mencetak daftar tunggakan pembiayaan sesuai permintaan pimpinan/*marketing*

8. Personalia

Tugas dan Wewenang Personalia adalah:

- a. Melayani pembayaran terkait dengan kepersonaliaan.
- b. Membuat tiket-tiket transaksi umum dan personalia.
- c. Membuat usulan dan melakukan pengadaan ATK, barang cetakan dan berbagai keperluan kantor.

- d. Memonitor pembayaran pajak-pajak, perijinan dan sejenisnya.
- e. Menyiapkan kontrak-kontrak kerja karyawan dan mengevaluasi fasilitas kesejahteraan karyawan.
- f. Mengevaluasi disiplin karyawan.

9. Teller

Tugas dan Wewenang *Teller* adalah

- a. Melayani penyetoran dan pembiayaan tunai sehubungan transaksi tabungan, deposito dan pembiayaan.
- b. Melakukan pembayaran dan penerimaan sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya bank. Biaya personalia, dan umum melalui conter bank.
- c. Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan malakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.
- d. Menyortir uang sesuai standart penyortiran uang.
- e. Mengatur jumlah uang tunai tidak melampaui batas asuransi.
- f. Bersama dengan direktur operasi menyimpan uang di khasanah.
- g. Melakukan posting selisih pembulatan kas ke program.

F. Produk-produk PT.BPRS Puduarta Insani

1. Penghimpunan Dana

Dalam hal kegiatan dana, PT.BPRS Puduarta Insani Cabang UIN-SU menerapkan dua product perbankan syariah, yaitu tabungan dan deposito

a. Tabungan

Produk tabungan yang diterapkan oleh PT.BPRS Puduarta Insani adalah tabungan *wadiah*, yaitu tabungan yang bersifat titipan yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja.

Fitur dan mekanisme tabungan atas dasar akad *wadiah* adalah sebagai berikut:

- 1) Bank bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitipan dana.
- 2) Bank tidak diperkenankan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus pada nasabah.
- 3) Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening, pembukaan dan penutupan rekening.
- 4) Bank menjamin pengembalian dana penitipan nasabah, dan
- 5) Dana titipan dapat diambil setiap saat oleh nasabah

Produk tabungan pada PT.BPRS Puduarta Insani di beri nama "*tabungan wadiah insani*".

b. Deposito

Deposito merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Produk deposito yang diterapkan oleh PT.BPRS Puduarta Insani adalah, *Deposito Mudharabah* yaitu transaksi jenis simpanan berjangka dengan akad bagi hasil

dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.

Deposito yang telah disepakati diperpanjang setelah jatuh tempo akan diberlakukan sama dengan yang baru, tetapi bila pada saat akad telah dicantumkan perpanjangan otomatis tidak perlu diperbarui akad baru. Deposito ini dikelola dengan prinsip *mudharabah* ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bank bertindak sebagai pengelola dana(*mudharabah*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*).
- 2) Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai dengan batasan-batasan yang ditetapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayyadah*) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan (*mudharabh mutlaqah*).
- 3) Dalam akad mudharabah muqayyadah harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah
- 4) Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati dengan biaya pengelolaan rekening antara lain, biaya materai, cetak laporan transaksi ke saldo rekening, pembukaan dan penutupan rekening, dan
- 5) Bank tidak diperbolehkan mengurangi keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan.

2. Penyaluran Dana

a. Pembiayaan *mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* adalah penyediaan dana bank untuk modal kerjasama usaha berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank untuk modal

kerjasama usaha berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melunasi hutang/kewajibannya dan/atau menyelesaikan investasi *mudharabah* dan hasil pengelolaan sesuai dengan akad.

Fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *mudharabah* adalah :

- 1) Bank bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyediakan dana dengan fungsi sebagai modal kerja dan nasabah bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dalam kegiatan usahanya.
- 2) Bank memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah walaupun tidak ikut serta dalam pengelolaan nasabah, antara lain bank dapat melakukan *review* dan meminta bukti-bukti dari laporan hasil usaha nasabah berdasarkan bukti pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan
- 3) Pembagian bagi hasil dari pengelolaan dana dinyatakan dalam nisbah yang disepakati
- 4) Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak
- 5) Jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *mudharabah*, pengembalian dana, dan pengembalian hasil usaha ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah
- 6) Pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* diberikan dalam bentuk uang dan/ atau barang, serta bukan dalam bentuk piutang atau tagihan

- 7) Dalam hal pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* diberikan dalam bentuk barang, maka barang tersebut harus dinilai atas dasar harga pasar (*net relisable value*) yang dinyatakan secara jelas jumlahnya
- 8) Pengembalian pembiayaan atas dasar akad *mudharabah* dilakukan dengan dua cara, yaitu secara angsuran ataupun sekaligus pada akhir episode akad, sesuai dengan jangka waktu pembiayaan atas dasar akad *mudharabah*
- 9) Pembagian hasil usaha dilakukan atas dasar laporan hasil usaha pengelolaan dana (*mudharib*) dengan disertai bukti pendukung yang dapat dipertanggung jawabkan, dan
- 10) Kerugian usaha nasabah pengelolaan dana (*mudharib*) yang dapat ditanggung oleh bank selaku pemilik dana (*shahibul maal*) adalah maksimalkan sebesar jumlah pembiayaan yang diberikan (ra'sul mal).

b. Pembiayaan *murabahah*

Transaksi *murabahah* adalah transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, di mana penjual telah menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli

Fitur dan mekanisme pembiayaan berdasarkan akad *murabahah* adalah sebagai berikut:

- 1) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi kegiatan *murabahah* dengan nasabah
- 2) Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya

- 3) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan barang yang dipesan nasabah, dan
- 4) Bank dapat memberikan potongan-potongan dalam besaran yang wajar tanpa diperjanjikan di muka

c. Pembiayaan *Ijarah*

Pembiayaan *ijarah* adalah penyediaan dana tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa menyewa dalam bentuk *ijarah mutahiyah bittamlik* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang membiayai dan/atau diberi fasilitas dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*.

Fitur dan mekanisme pembiayaan *ijarah* adalah :

- 1) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah
- 2) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang telah dipesan nasabah.
- 3) Pengembalian atas penyediaan dana bank dapat dilakukan dengan angsuran maupun sekaligus
- 4) Pengembalian atas penyediaan dana bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk piutang maupun dalam bentuk pembebasan utang, dan
- 5) Dalam hal pembiayaan atas dasar akad *ijarah mutahiah bittamlik*, selain bank sebagai penyedia dan dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah, juga bertindak sebagai pemberi janji (*wa'ad*) antara lain untuk

memberikan opsi pengalihan hak pengasuhan objek sewa kepada nasabah
sesuatu kesepakatan

d. Pembiayaan *Multijasa*

Pembiayaan multijasa adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berupa transaksi multijasa dengan menggunakan akad *ijarah* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah pembiayaan yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang/kewajiban sesuai akad.

Fitur dan mekanisme pembiayaan multijasa atas dasar akad *ijarah* adalah:

- 1) Bank bertindak sebagai penyedia dana dalam kegiatan transaksi *ijarah* dengan nasabah
- 2) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan objek sewa yang dipesan nasabah, dan
- 3) Pengembalian atas penyediaan dan bank tidak dapat dilakukan dalam bentuk pembebasan utang.

e. Pembiayaan *Al-Qardh*

Pembiayaan *Al-Qardh* adalah penyediaan dan dalam bentuk tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi pinjam-meminjam dalam akad *Qardh* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah pembiayaan yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang/kewajibannya sesuai dengan akad.

Fitur mekanisme pembiayaan berdasarkan akad Qardh adalah :

- 1) Bank bertindak sebagai penyedia dan untuk memberikan pinjaman (*Qardh*) kepada penyedia dan untuk memberikan pinjaman (*Qardh*) kepada nasabah berdasarkan kesepakatan.
- 2) Bank dilarang dengan alasan apapun untuk meminta pengembalian pinjaman melebihi dari jumlah nominal yang sesuai akad.
- 3) Bank dilarang membebankan biaya apapun atas penyaluran pembiayaan atas dasar *Qardh*, kecuali administrasi dalam batas kewajaran.
- 4) Pengembalian jumlah pembiayaan atas dasar *Qardh*, harus dilakukan oleh nasabah pada waktu yang telah disepakati, dan
- 5) Dalam hal nasabah digolongkan mampu namun tidak mengembalikan sebagian atau seluruh kewajibannya pada waktu yang telah disepakati, maka bank dapat memberikan sanksi sesuai syariah dalam rangka pembinaan nasabah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Quality of Work life (QWL) di PT. BPRS Puduarta Insani UIN-SU

1. Partisipasi karyawan

Di lingkungan suatu perusahaan, partisipasi karyawan diperlukan, Partisipasi karyawan bisa berupa partisipasi tenaga, pikiran dan juga keahlian, dan menandakan adanya aktifitas yang aktif. maka setiap karyawan perlu diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan, sesuai dengan posisi, kewenangan dan jabatan masing-masing. dimana apabila partisipasi tersebut berjalan dengan baik maka perusahaan akan mencapai tujuannya. “PT.BPRS Puduarta Insani menerapkan partisipasi karyawan dengan melibatkan karyawannya dalam setiap kegiatan yang ada di BPRS seperti rapat, karyawan yang mengikuti rapat adalah karyawan yang memiliki kepentingan, seperti rapat pengurus yang akan dihadiri oleh pengurus, dimana karyawan akan berpartisipasi sesuai dengan divisinya masing-masing. Dengan adanya hasil rapat yang ada maka karyawan akan bekerjasama untuk meraealisasikannya, sehingga kerjasama di PT.BPRS Puduarta Insani antar karyawan sangat baik, kerjasama juga dapat dilihat dari bagaimana setiap karyawan dengan suka rela mengingatkan karyawan lainnya apabila lupa dengan kegiatan maupun jadwal rutin yang telah ditetapkan OJK”,²⁷ bekerjasama juga dapat dalam melaksanakan segala tugas-tugas dalam pekerjaan yang tidak dapat dilakukan sendiri, dengan adanya kerjasama tim yang sudah dibangun dengan baik selain dapat meringankan beban yang ditanggung juga dapat menghasilkan kinerja yang efektif agar tujuan dari tim

²⁷ Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

berhasil dan perusahaan mencapai kesuksesannya. Keterlibatan karyawan dalam rapat juga kerjasama yang baik antar karyawan menghasilkan kualitas tim yang baik.

2. Kompensasi

Kompensasi yang diberikan terhadap karyawan juga mempengaruhi kinerja karyawan pada dasarnya, gaji yang sesuai menurut karyawan dengan kinerja yang ia berikan memberikan faktor tersendiri bagi karyawan. Dengan pemberian kompensasi yang sesuai dengan golongan, posisi/jabatannya di perusahaan tersebut. Golongan karyawan disesuaikan dengan pendidikan karyawan dan lamanya bekerja. Kompensasi yang diberikan hendaknya jujur, adil dan mencukupi kebutuhan karyawan. Namun di BPRS Puduarta Insani sistem pembagian kompensasi bukan dilihat dari lamanya bekerja maupun dari tingkat pendidikannya, melainkan dari jabatannya, bisa dikatakan bahwasanya kompensasi sesuai dengan yang diharapkan karyawan, “adapun besar jumlah gaji/kompensasi tidak dapat dikatakan tetapi dapat disimpulkan gaji atau kompensasi yang ada di BPRS Puduarta Insani sesuai dengan UMR yang ada. Selanjutnya dengan keuntungan yang kompetitif, perusahaan akan memberikan bonus pekerjaan apabila karyawan tersebut melakukan lembur, dimana lembur adalah bekerja lebih dari jadwal kerja yang ada, adapun jadwal kerja yang ada di BPRS Puduarta Insani adalah pukul 08.15 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB apabila

karyawan masih bekerja setelah jam yang ditentukan, maka perusahaan akan mendapat bonus dari perusahaan”.²⁸

3. Keamanan kerja

Dilingkungan suatu perusahaan, setiap dan semua karyawan memerlukan keamanan lingkungan kerja. Untuk itu perusahaan berkewajiban menciptakan dan mengembangkan serta memberi jaminan lingkungan kerja yang aman. Keamanan kerja dirasa perlu oleh karyawan karna adanya kesepakatan yang disetujui antara kedua belah pihak yaitu karyawan dan perusahaan agar kedepannya tidak ada yang dirugikan terlebih dari pihak karyawan. “Beberapa usaha yang dapat dilakukan adalah dengan tidak adanya pemberhentian bagi karyawan yang sudah lama mengabdikan kepada perusahaan, namun hal ini belum dapat dipastikan langsung oleh perusahaan, karna perusahaan menilai setiap kegiatan karyawan, apabila karyawan yang buruk kinerjanya bukan tidak mungkin akan diberhentikan oleh perusahaan. tetapi dengan kinerja yang baik dari karyawan perusahaan tidak semena-mena memberhentikan karyawan tanpa alasan yang kuat, dengan begitu karyawan merasa aman dari pemecatan secara tiba-tiba”.²⁹ Dengan menjadikannya pekerja/karyawan tetap dengan memiliki tugas-tugas reguler dan memiliki program yang teratur, dapat menghindari dari yang namanya kinerja buruk karyawan. Selanjutnya perusahaan mengadakan program dana pensiun dan uang pesangon, dimana dana pensiun adalah karyawan yang sudah memasuki usia akan diberhentikan dengan hormat. Apabila usia tersebut sudah mencapai 55 tahun,

²⁸Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

²⁹ Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

disinilah akan diberikannya hak karyawan atau dana pensiun kepada karyawan yang telah mengabdikan pada perusahaan, sedangkan uang pesangon adalah karyawan yang diberhentikan karena pemutusan hubungan kerja, atau sebab melanggar peraturan perusahaan.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah hal penting yang tidak mungkin dilupakan oleh perusahaan, dimana setiap pergerakan yang ada harus disertai komunikasi, untuk itu PT.BPRS Puduarta Insani sudah pasti menerapkan komunikasi, komunikasi di BPRS Puduarta Insani berjalan lancar, berkomunikasi dapat saja berupa apa pun, sementara dalam dunia kerja berkomunikasi untuk memperoleh informasi yang ada, “komunikasi dapat dalam pertemuan tatap muka langsung pada setiap karyawan, ada juga pertemuan kelompok seperti rapat, informasi rapat yang ada akan diberikan melalui jalur perintah, dimana jalur perintah itu adalah informasi dari jabatan kejabatan misalnya dari pimpinan ke bagian HRD selanjutnya ke karyawannya, dengan begitu karyawan akan mendapatkan informasi yang akurat efektif. informasi juga dapat diperoleh dari majalah, papan pengumuman, buletin juga, artinya karyawan berhak mendapat informasi yang akurat baik langsung dari pimpinan ataupun secara tidak langsung di perusahaan tersebut sehingga karyawan tidak ketinggalan informasi dan tidak mendapatkan informasi yang salah”.³⁰

5. Penyelesaian konflik

Konflik biasanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari, begitu juga dalam bekerja, maka dari itu setiap perusahaan memerlukan penerapan penyelesaian

³⁰Wawancara dengan Bapak Zuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

konflik, baik itu dengan sesama karyawan, dengan antar divisi dan lainnya diselesaikan secara jujur dan adil. Kondisi itu sangat berpengaruh pada loyalitas dan dedikasi karyawan. Apabila suatu perusahaan tidak menerapkan penyelesaian konflik maka karyawan akan merasa tidak nyaman untuk bekerja di perusahaan tersebut, sementara di PT.BPRS Puduarta Insani sendiri tidak dapat menghindari konflik yang terjadi, banyak faktor yang mendasari konflik, mulai dari kesalahpahaman antara karyawan akibat komunikasi yang kurang baik, berbeda pemahaman, pendapat maupun tujuan organisasi dan lain sebagainya, untuk meminimalisir masalah yang terjadi semakin besar dan rumit “BPRS memiliki penerapannya dengan cara berbicara, mendiskusikan, memusyawarahkan solusi atas masalah yang ada dengan karyawan yang bersangkutan”.³¹ Dengan begitu PT.BPRS Puduarta Insani telah menerapkan keterbukaan yang baik antara karyawan dengan karyawan lainnya, sehingga dapat lebih mengenal dengan yang lainnya, dan meminimalisir segala konflik yang ada, PT.BPRS Puduarta Insani sebisa mungkin untuk menyelesaikan masalah sendiri tanpa harus ikut campur pimpinan yang adanya, menandakan BPRS mandiri atau bisa menyelesaikan konflik dengan sendiri tanpa campur tangan pemimpin.

6. Pengembangan karir

Setiap karyawan memerlukan pengembangan karir masing-masing dalam menghadapi masa depannya. Pengembangan karir dapat berupa memberikan peluang bagi karyawan untuk memberikan keluhan tentang jabatan yang dimilikinya. “Misalnya bekerja dalam bidang administrasi, karyawan tersebut

³¹ Wawancara dengan Bapak Zuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

kesulitan dalam Melakukan *entry* data dan *updating* modul pembiayaan dikarenakan terhitung karyawan sangat baru, untuk itu karyawan perlu mengajukan keluhannya kepada atasan menghindari kesalahan kecil maupun besar yang terjadi dan dapat melindungi jabatan dari pemecatan karna kesalahan dalam bekerja. Tetapi biasanya PT.BPRS Puduarta Insani lebih memilih langsung untuk menerapkan pelatihan dan pendidikan pada setiap karyawannya, misalnya bagian HRD perlu menghitung pajak, maka perusahaan akan langsung mengirim karyawan tersebut ke kantor pajak untuk melihat langsung proses perpajakan dari sumbernya, selanjutnya misalkan bagian IT, maka perusahaan juga akan mengirim karyawan tersebut ke perusahaan IT, ini dilakukan agar pengembangan karir di diri karyawan tidak setengah-setengah. Oleh karna itu perusahaan akan memberikan pelatihan yang terbaik yang bisa dilakukan perusahaan untuk karyawannya tersebut”³². Bank PT.BPRS pun memiliki penilaian pada setiap karyawannya, apabila karyawannya berprestasi maka akan diberikan reward yang sesuai, dan bagi karyawan yang kinerjanya tidak baik akan diberikan sanksi oleh perusahaan, dengan begitu karyawan akan termotivasi untuk selalu belajar dan belajar kedepannya dan berkembang seiring jam terbang yang dimiliki karyawan tersebut. Adapun reward yang diberikan perusahaan seperti promosi jabatan, apabila telah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang dimiliki perusahaan untuk naik ke jabatan selanjutnya.

³² Wawancara dengan Bapak Zuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

7. Kebanggaan

Rasa bangga yang dimiliki karyawan bisa saja dari rasa bangganya terhadap perusahaan tersebut. Rasa bangga yang dimiliki karyawan dalam bekerja pada suatu perusahaan membuatnya semangat dalam bekerja, dapat dilihat dari kinerjanya yang baik, dan lamanya dia bekerja terhadap perusahaan tersebut, rasa senang tersebut datang dari rasa bangga terhadap nama besar perusahaan tersebut, bisa saja karna telah lama ingin bekerja ditempat tersebut, maupun dari gaji yang sangat besar, juga lingkungan kerja yang diharapkan karyawan membuatnya bangga akan hal tersebut. Rasa bangga karyawan bisa saja didapat dari kepedulian perusahaan terhadap masyarakat sekitar, misalnya dengan diadakan syukuran anak yatim, sumbangan ke panti asuhan atau pun mengadakan pengajian sebulan sekali misalnya, membuat karyawan bangga terhadap kebijakan perusahaan yang tidak hanya mengandalkan keuntungan besar untuk perusahaan sahaja, tetapi juga kepedulian terhadap sosial disekitar perusahaan, yang pada dasarnya partisipasi perusahaan terhadap kehidupan berbangsa dan negara dengan mengikut sertakan karyawan, membuat karyawan bangga dengan perusahaan itu. Kepedulian perusahaan terhadap sesama menjadi faktor lain untuk mendapatkan kinerja terbaik perusahaan, kepedulian lingkungan tersebut terlihat dari banyak hubungan yang terjalin di lingkungan pekerjaan sangat erat dan terjalin suasana keakraban dalam bekerja. Karyawan menganggap karyawan lain seperti keluarga. Begitu juga pada karyawan BPRS, “karyawan yang ada di BPRS bangga akan identitas perusahaan tempat mereka bekerja, lain dari itu perusahaan juga mengadakan pengajian, ada juga program lingkungan yang ada di perusahaan, dan

menjadi kegiatan rutin seperti pengajian biasanya pengajian diadakan BPRS ketika akan menjelang puasa”³³, dan terlihat jelas dari kegiatan tersebut BPRS dapat membuat karyawannya bangga dengan perusahaan tersebut.

8. Fasilitas yang tersedia

Sutrisno menyatakan bahwa lingkungan kerja yang meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, dan pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Sehingga apabila dalam bekerja seseorang merasa kondisi lingkungan kerjanya buruk maka dapat tercipta keengganan untuk bekerja dengan lebih baik dan menjadi kurang termotivasi. Adapun lingkungan kerja yang ada di “PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU dapat dibilang baik, dapat dilihat dari kebersihan kantor yang terjaga baik, kerapihan ruangan kerja juga sangat baik, alat bantu kerja yang lengkap seperti komputer, alat tulis dan lain sebagainya. Pencahayaan yang baik, sarana prasarana kantor seperti kamar mandi dan ventilasi mengatur sirkulasi udara dalam kantor BPRS, juga fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pihak bank yang itu adanya BPJS yang dipegang karyawan sehingga karyawan tidak mendapat kendala dibagian kesehatan dengan begitu fasilitas yang ada di BPRS sangat menunjang kinerja karyawannya baik secara fasilitas kantor juga kesehatan setiap karyawannya”.³⁴

³³ Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

³⁴Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

9. Keselamatan lingkungan kerja

Perusahaan berkewajiban menciptakan dan mengembangkansertamemberikan jaminan keselamatan kerja yang aman, beberapa usaha yang yang dapat dilakukan antara lain dengan membentuk komite, keamanan lingkungan juga harus diperhatikan secara terus menerus melakukan pengamatan dan pemantauan kondisi tempat dan peralatan kerja guna menghindari segala sesuatu yang membahayakan para pekerja terutama dari segi fisik/jasmaniah. Kegiatan lain yang dapat dilakukan dengan membentuk tim yang mengalami kecelakaan. “Adapun yang diterapkan PT.BPRS Puduarta Insani adalah adanya karyawan security 24 jam untuk menjaga keamanan kantor, untuk keamanan karyawan perusahaan memberikan fasilitas rambu-rambu peringatan keseperti alarm kebakaran, tabung kebakaran untuk mewaspadaai kejadian yang tidak diinginkan”.³⁵

B. Kendala yang dialami PT.BPRS Puduarta Insani UIN-SU dalam menerapkan Quality of Work Life (QWL)

Dengan berbicara dan memusyawarahkan konflik yang ada, dapat menyelesaikan konflik tersebut dengan baik, tapi terkadang berbicara ataupun memusyawarahkan tidak sejalan dengan yang diharapkan, ini terjadi karna karyawanyang bersangkutan menolak untuk berbicara atau memusyawarahkannya, seperti menolak datang ke pertemuan, dengan begitu musyawarah yang diharapkan tidak berjalan baik.

“Komunikasi yang baik memang seharusnya terjadi dia sebuah perusahaan, begitu pula pada PT.BPRS Puduarta Insani, tetapi terkadang komunikasi yang

³⁵Wawancara dengan BapakZuchri Affan, Karyawan PT.BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

diharapkan perusahaan melebihi ekspektasi yang ada, misalnya berbicara dirapat tidak sesuai pembicaraan rapat, hal ini juga akan mempengaruhi indikator lainnya misalnya indikator penyelesaian konflik, apabila karyawan berbicara ketika rapat otomatis partisipasi karyawan akan rapat tersebut akan berkurang, untuk itu partisipasi karyawan juga mempunyai kendala dalam penerapannya. selanjutnya menggosip, bercerita di jam kerja dan hal mengganggu lainnya. Oleh karena itu komunikasi yang diharapkan perusahaan pun mempunyai kendala dalam penerapannya.

Kompensasi yang ada di PT.BPRS memang telah memenuhi standart upah minimum regional yang adatetapi meskipun begitu, masih ada karyawan yang mungkin memundurkan diri dikarenakan kompensasi, itu terjadi karna karyawan tersebut ditawarkan oleh perusahaan lain kompensasi yang lebih besar. Ini merupakan kendala yang dialami perusahaan, sehingga perusahaan tidak dapat mempertahankan karyawan tersebut.

Dengan begitu antusiasnya perusahaan untuk mengembangkan diri karyawan demi keberhasilan perusahaan, namun dengan begitu ada saja kendala yang dialami perusahaan, salah satunya adalah ketidakseriusan karyawan ketika sudah mendapatkan pelatihan pendidikan, tidak menerapkan apa yang diajarkan di pelatihan dan pendidikan. Dengan begitu pengembangan diri dari karyawan itu bisa saja terhambat, juga menghambat produktivitas kerja karyawan itu dibandingkan karyawan yang mempraktekan langsung pelatihan dan pendidikan yang diajarkan.

Dari penelitian di atas *quality of work life* yang telah diterapkan PT. BPRS Puduarta Insani telah baik, terlihat dari sembilan faktor yang ada dalam teori, BPRS Puduarta telah menerapkannya, walaupun di beberapa indikator terdapat kekurangan ataupun kendala yang dialami perusahaan, penerapan *Quality of Work Life* yang ada di BPRS Puduarta Insani yang ada saat ini dapat memberikan manfaat bagi karyawannya, misalnya partisipasi karyawan adanya kerjasama antara karyawan, partisipasi karyawan dalam rapat, dan peningkatan kualitas tim. Pengembangan karir dengan adanya perlindungan jabatan, pelatihan/pendidikan, penilaian kegiatan, promosi dari dalam jabatan. Penyelesaian konflik dengan adanya keterbukaan, proses penyampaian keluhan secara formal, dan dapat bertukar pendapat. Komunikasi dengan adanya pertemuan tatap muka, pertemuan kelompok, dan publikasi. Kesehatan kerja, dengan adanya pusat kesehatan seperti kesehatan gigi, dan pusat kebugaran, adanya rekreasi dan konseling. Keselamatan kerja, dengan adanya komite keselamatan, penolong gawat darurat, program keselamatan kerja/ asuransi kecelakaan. Keamanan kerja, dengan tidak adanya pemberhentian pada karyawan tetap, adanya program pensiun. Kompensasi dengan gaji yang layak dan keuntungan yang kompetitif. Dan terakhir kebanggaan, bangga dengan identitas perusahaan, partisipasi kemasyarakatannya juga kepedulian pada lingkungan. Dan sejalan dengan beberapa teori yang ada, untuk itu peneliti merasa penerapan *Quality of Work Life* di BPRS Puduarta Insani baik dan memberikan manfaat yang baik pula pada karyawannya”.³⁶

³⁶Wawancara dengan Bapak Zuchri Affan, Karyawan PT. BPRS Puduarta Insani, di BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, Wawancara Pribadi, Medan, 15 Oktober 2018.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian di PT. BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU dapat diambil kesimpulan, bahwa PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU menerapkan Quality of Work Life (QWL) pada karyawannya, seperti :

1. partisipasi karyawan yang sudah baik, dilihat dari keterlibatan karyawan dalam segala kegiatan perusahaan di PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, salah satunya rapat pengurus.
2. Kompensasi yang diberikan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU sesuai dengan upah minimum regional, serta diberikannya bonus sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh karyawan itu, misal salah satunya adalah bonus lembur.
3. Keamanan kerja yang diberikan perusahaan pada karyawan sesuai tingkat kinerja yang diberikan karyawan, dengan tidak diberhentikannya dengan semena-mena tanpa alasan, namun pemberhentian karyawan dapat terjadi akibat kesalahan karyawan itu sendiri, misal dengan tidak bagusnya karyawan dalam bekerja, sesuai dengan penilaian yang dilakukan perusahaan, sehingga tidak ada yang dirugikan, baik itu perusahaan atau karyawan.
4. Komunikasi yang terjalin baik, dapat dilihat dari penyampaian informasi di PT BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU yang dilakukan

seminggu sekali dalam rapat, sehingga tidak adanya kesalahpahaman pada informasi maupun miskomunikasi, informasi juga bisa didapatkan dari majalah, buletin maupun papan pengumuman.

5. Penyelesaian konflik yang jelas diselesaikan dengan cara tatap muka, dan memusyawarahkannya dengan baik, sampai mencapai titik temu atau kesimpulan atau penyelesaian yang terbaik yang diinginkan bersama.
6. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan perusahaan untuk mengembangkan potensi karyawannya dilihat dari kesempatan setiap bagian untuk belajar langsung ke ahlinya, seperti bagian IT yang akan langsung diterjunkan untuk belajar atau bekerjasama sam dengan perusahaan IT, dengan begitu karyawan akan langsung dapat belajar kesumbernya, sehingga akan mendapatkan wawasan lebih yang baik untuk perusahaan.
7. Kebanggaan karyawan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU terletak pada identitas perusahaanya, serta keikutsertaan perusahaan dalam kemasyarakatan sekitar seperti adanya pengajian rutin setiap tahun sebelum bulan puasa.
8. Program kesehatan kerja yang diberikan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU pada karyawan yaitu dengan BPJS.
9. Perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU sadar akan keselamatan kerja pada setiap karyawannya, untuk itu di PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU memberikan rambu-rambu

peringatan, adanya alarm di kantor, adanya tabung gas yang telah dipersiapkan untuk berjaga-jaga.

Walaupun dinilai sudah baik ada beberapa kendala-kendala yang dialami PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU dalam penerapannya adalah:

1. komunikasi yang tidak seharusnya ada seperti menggosip, bercerita di jam kerja juga berbicara di dalam rapat.
2. Adanya perpindahan karyawan karna kompensasi yang lebih baik dari perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU.
3. Pengembangan diri yang kurang baik karna ketidakseriusan dan ketidakfokusan karyawan selama pelatihan dan pendidikan, juga tidak menerapkan yang telah dipelajari di perusahaan.
4. Penolakan karyawan dalam menyelesaikan konflik sehingga konflik tidak terselesaikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Bagi PT.BPRS Puduarta Insani

Diharapkan perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani untuk lebih meningkatkan faktor-faktor Quality of Work Life, agar karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya sehingga perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU, bisa mempertahankan prestasinya sebagai perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU yang mempunyai nasabah yang banyak dan dipercayai banyak orang dalam melakukan pembiayaan, juga perusahaan yang

dipercayai masyarakat. Dan meningkatkan visi-dan misi perusahaan yaitu menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terbaik di Sumatera Utara dan dapat diperhitungkan pada peringkat nasional.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian yang sejenis, disarankan untuk mengadakan penelitian yang mengungkap seberapa persen faktor-faktor yang telah diterapkan perusahaan PT.BPRS Puduarta Insani Kantor Cabang UIN-SU terhadap Quality of Work Life (QWL)/kualitas kehidupan karyawannya, dan juga dapat mengungkap faktor-faktor lain untuk dijadikan sebagai variable yang berhubungan dengan quality of work life. Di mana masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu peneliti saat ini hanya dapat mengungkapkan indikator-indikator penerapan quality of work life yang paling sangat dirasakan manfaatnya oleh karyawan dan juga yang cukup dirasakan karyawan manfaatnya, peneliti berharap kedepannya dapat mempresentasikan seberapa besar manfaat yang dirasakan karyawannya beserta solusinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.2017. *Pengaruh Quality of Work Life dan Budaya Keizen terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal*. Salatiga: IAIN Salatiga Pers.
- Arifin, N.2012. Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja, dan Kepuasan Kerja pada CV Duta Senenan Jepara,”*Jurnal Economia*. 8 (1) : 12-20.
- Astuti, Widya.2017. *Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Palembang*. Palembang: UIN Raden Fatah Palembang.
- Avianti, DA., Kartika &Lindawati.2017. Analisis Quality of Work Life pada Generasi X dan Y Alumni Fakultas Ekonomi dan Manajemant. *Jurnal Riset Managemant dan Bisnis Fakultas Ekonomi UNIAT*. 2 (2) : 7-15.
- Hariandja & Marihot T.2002. *Managemant Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*,Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Helmiatin. 2013. Implementasi Kualiltas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) dalam Mempertahankan Karyawan dan Meningkatkan Productivitas. *Jurnal Semnas Fekom*. 3 (1) : 539-550.
- Hermawati& Nasharuddin. 2016. *Quality of Work Life dan Organizational Citizenship Behaviour Sebuah Kajian Empiris*. Malang: Badan Penerbitan Universitas Widyagama Malang.
- Irawati, S. 2015. Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Prindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sampang,” *Jurnal Neo-Bis*. 9 (2) : 42-55.
- Irhamisyah., Supriatin., Irfani & Ainuddin. 2017. Pengaruh Penerapan Quality of Work Life terhadap Penurunan Turn Over Karyawan di BJB Syariah Kantor Pusat Braga Kota Bandung *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*. 3 (2) : 630-645.
- Liswadi. 2013. Kualitas Kehidupan Kerja Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Lentera Bisnis*. 2 (1) : 103-120.

- Lumbantoruan, ER. 2015. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Karyawan terhadap Kinerja Karyawan dan Perilaku Kewargaan sebagai Variabel Intervening (Study pada PT Perindustrian dan Perdagangan Crumb Rubber Pekanbaru). *JurnalJom Fekom*. 2 (1): 4-25.
- Mukuan, AS.2014. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Sulut Kantor Pusat.*Jurnal Administrasi Bisnis*.1(2) : 10-25.
- Naffi'ah, SI.2016. *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Komitmen Karyawan BTN Syariah Cabang Malang*. Malang: UIN-Maulana Malik Ibrahim Malang Pers.
- Novianto, A. 2012. *Analysis Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja sebagai Pendukung Peningkatan Keterikatan Karyawan pada PT Taspen (PERSERO) Cabang Bogor*. Bogor: Perdana Media.
- Paseki, FM. 2013. Kualitas Kehidupan Kerja dan Kinerja Karyawan terhadap Pengembangan Karir pada Kanwil Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Sulutenggo Malut di Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (4) : 1242-1255.
- Putra, GD.2014.*Strategi Penerapan Quality of Work Life pada PT Tumpuan di Jakarta*. Bogor : IPB Bogor Pers.
- Santhi, NP & Wajan. 2016. Pengaruh Quality of Work Life, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Managemant Unud*. 5 (11) :7304-7325.
- Saputri, A.2015. *Hubungan Komponen Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life) dengan Motivasi Kerja Pegawai Non Medis Rumah Sakit di Daerah Pasar Rebo Tahun 2015*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Setiyadi, YW&Martini. 2016. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening. *JurnalManagement Analysis*. 5 (4) : 316-330.
- Suneth, M.2012. *Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sulselbar*. Makassar : Universitas Hasanuddin Makassar Pers

Wahyuningsih, N.2016. Pengaruh Quality of Work Life terhadap Kepuasan Kerja Dosen.*Journal For Islamic Social Sciences*. 1 (1):110-125.

Yuhista, A. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Quality of Work Life (QWL) terhadap Kinerja pada Cottage di Pantai Tanjung Setia Pesisir Barat Lampung. *Jurnal Kepariwisata dan Hospital*. 1 (2) : 75-93.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 10 November 1996, putri dari pasangan suami-istri, Bapak Alm. Maradingin Dalimunthe dan Ibu Suhartini Surbakti

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat ibtdaiyyah di Madrasah Ibtidaiyah Negeri Desa Babussalam pada tahun 2008, tingkat tsanawiyah di Madrasah Tsanawiyah Pesantren Tarbiyah Islamiyah Raudhatul Hasanah Paya Bundung Medan pada tahun 2011, dan tingkat aliyah di Madrasah Aliyah pesantren Tarbiyah Islamiyah Raudhatul Hasanah Paya Bundung Medan pada tahun 2014, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan Mulai Tahun 2014.

Selama masa perkuliahan Penulis aktif dalam kegiatan Organisasi Ekstra dan Intra Kampus yakni IQEB (*Intelligence & Qolbu-based of Economic Banking*) tahun 2014.